





## LA COMUNICACIÓN ACTIVA: HERRAMIENTA EFICAZ EN EL DESARROLLO DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA

MARIA JUANA MILLÁN REYES.  
HOSPITAL SAN JUAN DE LA CRUZ UBEDA.  
SERVICIO DE URGENCIAS.

### INTRODUCCIÓN

La comunicación es un elemento clave para transmitir información relacionada con el estado de salud del paciente, es un elemento básico que permite el desarrollo de los cuidados enfermeros, mediante el establecimiento de relaciones entre el paciente, la familia y los profesionales, con instrumentos basicos como la escucha activa y el apoyo emocional, facilita que el proceso de comunicar satisfaga las necesidades de informacion, ofrece seguridad, facilita la participacion del paciente/familia, reduce los temores, ayuda a apoyar la toma de decisiones, etc. El desarrollo del proceso comunicativo es un proceso complejo, es importante saber qué decir, cuándo decirlo y cómo hacerlo.

### OBJETIVO:

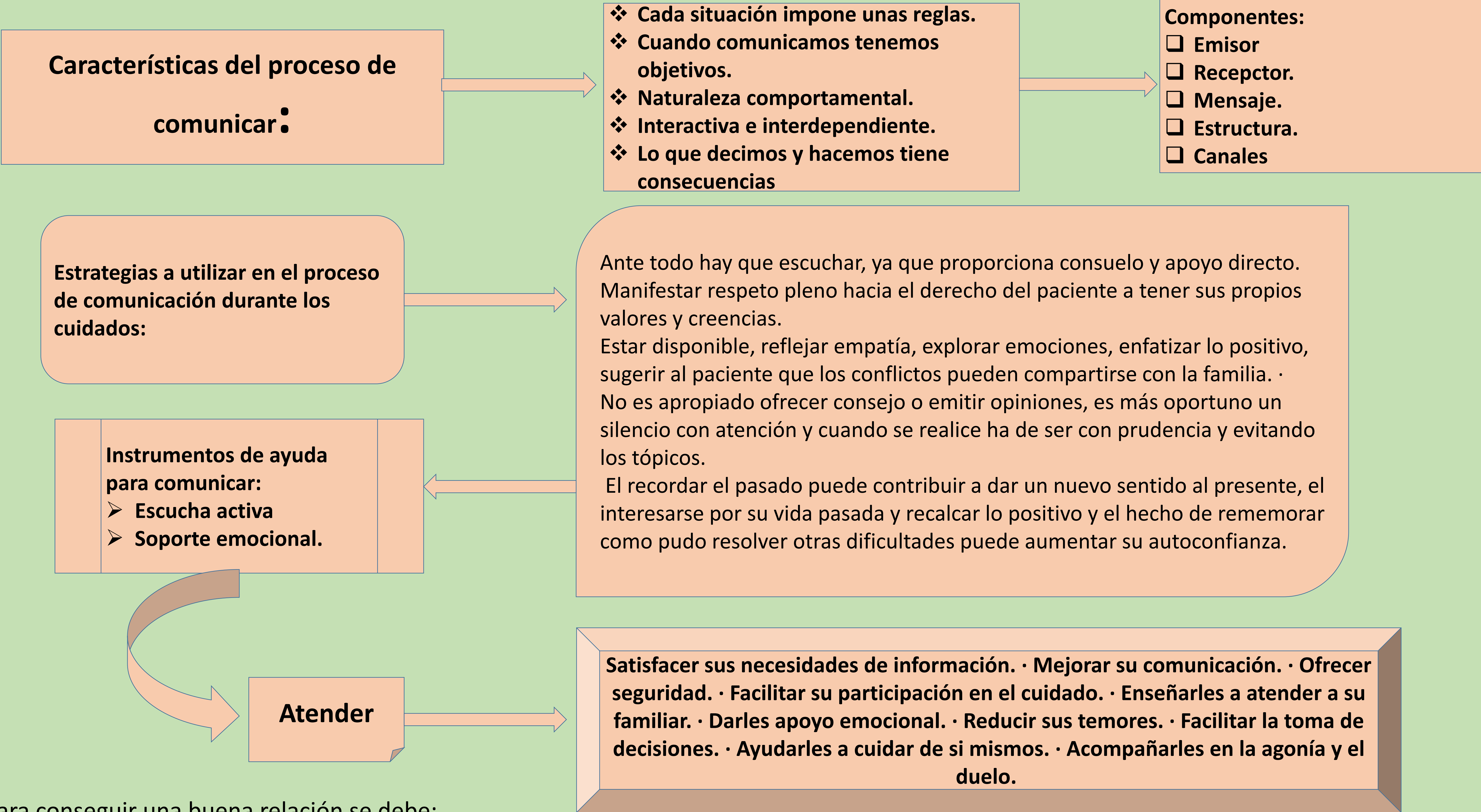
Establecer la importancia de desarrollar una comunicación eficaz y activa por parte del profesional de Enfermería en la relacion establecida con el paciente y familia.

### METODOLOGIA

Revisión bibliográfica de la literatura científica acerca de la comunicación enfermera, entre 2010 y 2017, a traves de las bases de datos relacionadas con la profesion: SciELO, IBECs, Cochrane, Cuiden, Elsevier y Medline; Se utilizaron un total de 20 artículos. Las palabras clave utilizadas fueron: comunicación efectiva, enfermería, paciente, familia, nuevas tecnologías, TIC.

### RESULTADOS

La comunicación eficaz permite ayudar al paciente /familia en el mantenimiento y recuperación de su salud, establece relaciones interprofesionales, contribuir a mantener niveles altos de calidad de vida, ayuda a resolver problemas y minimizar necesidades, brindando apoyo para gestionar la salud eficazmente. Para ello el profesional de enfermería ha de formarse, e integrarlo dentro de sus competencias. El proceso de comunicación con el paciente se hace accesible con la utilización de las TIC, mejorando la calidad asistencial, telemonitorizando al paciente desde el domicilio. El apoyo de los profesionales no impide el sufrimiento ni la angustia pero ayuda a aliviarlos.



Para conseguir una buena relación se debe:

- ☐ destinar un tiempo para hablar con ellos y preguntarles de forma abierta por sus preocupaciones;
- ☐ saber escuchar y estar atentos a la comunicación no verbal;
- ☐ aprender a reconocer el cansancio y dar muestras de sensibilidad ante su sufrimiento.
- ☐ Asumir una postura activa, manteniendo contacto visual y adoptando expresiones faciales de atención.

### CONCLUSIONES

La comunicación es un elemento clave para la enfermería, permite realizar retroalimentación con otros profesionales, paciente, crea clima de respeto/confianza, ofreciendo cuidados de calidad con el fin de lograr el bienestar del paciente.

### BIBLIOGRAFIA:

- Báez C.J. La comunicación efectiva [monografía en Internet]. 1ª ed. Santo Domingo: Instituto Tecnológico de Santo Domingo; 2000 [acceso 5 de marzo de 2015]. Disponible en: [https://books.google.es/books?id=dKetaQluV\\_sC&printsec=frontcover&dq=la+comunicaci%C3%B3n+efectiva+carlos+j+b%C3%A1ez+evertsz&hl=es&sa=X&ved=0CCoQ6AEwAGoVChMlnqAt5\\_0xglVxe8UCh3duwQo#v=onepage&q=la%20comunicaci%C3%B3n%20efectiva%20carlos%20j%20b%C3%A1ez%20evertsz&f=false](https://books.google.es/books?id=dKetaQluV_sC&printsec=frontcover&dq=la+comunicaci%C3%B3n+efectiva+carlos+j+b%C3%A1ez+evertsz&hl=es&sa=X&ved=0CCoQ6AEwAGoVChMlnqAt5_0xglVxe8UCh3duwQo#v=onepage&q=la%20comunicaci%C3%B3n%20efectiva%20carlos%20j%20b%C3%A1ez%20evertsz&f=false)
- Rodríguez MA. El correo electrónico. Herramienta de trabajo en Enfermería. RevEsp Comun Salud [revista en Internet] 2015. [Acceso 16 de abril de 2015]; 6(1):70-84. Disponible en: [http://www.aecs.es/6\\_1\\_7.pdf](http://www.aecs.es/6_1_7.pdf)
- Alba A, Fajardo G, Tixtha E, Papaqui J. La comunicación enfermera-paciente en la atención hospitalaria, caso México. Enferm Neurolo. 2012; 11(3): 138-141.
- Lucas C, Gómez CI, Antón JM. La comunicación interprofesional desde la cultura organizacional de la enfermería asistencial. Cul cuid. 2011; (31): 85-92.
- Smeulers M, Lucas C, Vermeulen H. Effectiveness of different nursing handover styles for ensuring continuity of information in hospitalised patients. CochraneDatabase of Systematic Reviews 2014, Issue 6. Art. No.: CD009979. DOI: 10.1002/14651858.CD009979.pub2.
- Thofehrn MB, López MJ, Amestoy C, Porto R, Bettin C, Fernandes N, et al.Trabajo en equipo: visión de los enfermeros de un hospital de Murcia/España.Enferm Global [revista en Internet] 2014 octubre [acceso 12 de abril de 2015];13(36): 223-237. Disponible en:[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S169561412014000400012&Ing=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S169561412014000400012&Ing=es).
- Orellana A, Sanhueza O. Competencia en investigación en enfermería. Cienc.Enferm. [revista en Internet] 2011 [acceso 12 de abril de 2015]; 17(2): 9-17.Disponible en: [http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v17n2/art\\_02.pdf](http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v17n2/art_02.pdf)